



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en el servicio de odontología del  
centro de salud “San Bartolo” -2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

**Br. Joselyn Ingrid Masías Flores  
Br. Carmen Alicia Neyra Pozo**

**ASESOR:**

**Mg. Danilo Sánchez Coronel**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de los Servicios de Salud**

**PERÚ - 2015**

---

**Dr. Manuel García Torres**  
**Presidente**

---

**Dr. John Morillo Flores**  
**Secretario**

---

**Mg. Danilo Sánchez Coronel**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Dedicamos el presente trabajo a Dios por darnos fortaleza para cumplir nuestras metas; a nuestros padres, Lucia y Salomón; Fidel y Lily; a nuestros amigos y colaboradores; Rubí, Orfelinda y Freddy.

## **Agradecimientos**

Nuestra más sincera gratitud a los que hicieron posible la realización del presente trabajo a nuestros maestros y asesor de la universidad Cesar Vallejo y a la dirección del centro de salud san Bartolo por su apoyo incondicional.

## Declaración jurada

Nosotras, Joselyn Ingrid Masías Flores y Carmen Alicia Neyra Pozo, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45547536 y 22281747 respectivamente, con la tesis titulada “Calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud “San Bartolo” -2015” declaramos bajo juramento que:

- La tesis es de nuestra autoría.
- Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 junio de 2015

.....  
Joselyn Ingrid Masías Flores  
DNI: 45547536

.....  
Carmen Alicia Neyra Pozo  
DNI: 22281747

## **Presentación**

La presente investigación “Calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud San Bartolo -2015”, dirigida al jurado es el esfuerzo realizado con el fin de contribuir a la satisfacción de los usuarios que exigen cada día mejor calidad en la prestación de los servicios de salud. Existen pocos estudios realizados sobre calidad de atención odontológica en el Perú, y son aún más escasos aquellos desarrollados en instituciones públicas como es el caso del centro de salud “San Bartolo”. Consideramos que la evaluación de la calidad, es uno de los factores que conducen a garantizarla.

En el primer capítulo se describe la realidad problemática donde encontramos las manifestaciones de los usuarios con respecto a la lentitud, falta de información e insuficiencia de recursos humanos para su atención. En el capítulo dos se observan los antecedentes de estudios concernientes a la calidad de atención odontológica realizadas por autores de origen nacionales e internacionales basadas en diversas teorías existentes que hablan de calidad de atención. El capítulo tres vemos sobre la hipótesis definición y operacionalización de la variable de estudio. El capítulo cuatro nos hablan del desarrollo de la metodología a seguir, población y muestreo, técnicas de recolección de datos e instrumento que se utilizó. En el capítulo cinco hablamos de los resultados y su presentación en tablas y gráficos. El capítulo seis vemos las discusiones conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

El objetivo principal que justifica la presente investigación es conocer los niveles de calidad y aplicar programas de mejoramiento.

Las autoras.

# Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación, relevancia y contribución	20
1.3.1. Teórica	20
1.3.2. Práctica	20
1.3.3. Metodológica	21
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	21
Capítulo II: Marco referencial	23
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	26
2.2. Marco teórico	30
2.3. Perspectiva teórica	41
Capítulo III: Hipótesis y variables	48
3.1. Hipótesis	49
3.2. Identificación de variables	49
3.3. Descripción de variables	49
3.3.1. Definición conceptual	49
3.3.2. Definición operacional	49
Capítulo IV: Marco metodológico	51
4.1. Tipo de investigación	52

4.2. Población, muestra y muestreo	52
4.3. Criterios de selección	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	56
4.6. Procedimientos de recolección de datos	57
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	57
4.8. Consideraciones éticas	59
Capítulo V: Resultados	60
5.1. Presentación de resultados	61
Capítulo VI: Discusión	67
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Referencias bibliográficas	75
Anexos	80



## **Resumen**

El presente estudio titulado 'Calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud "San Bartolo" -2015', se fundamenta en la teoría de calidad de atención propuesta por Parasuraman, en la cual la calidad es considerada como la valoración del consumidor y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor. Y tiene como objetivo determinar la calidad de atención percibida por los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud San Bartolo en el año 2015.

Esta investigación es de tipo teórica descriptiva y el diseño del estudio es de tipo no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del centro de salud San Bartolo, la muestra estuvo conformada por 259 pacientes y el muestreo fue de tipo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, la encuesta Servqual fue adaptada y validada por expertos para poder desarrollarla en el servicio de Odontología de dicho centro de salud, la calificación fue de acuerdo a la escala de Likert.

Los resultados obtenidos demuestran que el 31,7% de los encuestados tenía entre 18 y 30 años de edad, el 57,1% tuvo entre 31 y 50 años y un 11,2% fueron mayores de 50 años. El 21,6% de los encuestados fueron pacientes varones mientras que el 78,4% fueron mujeres. El 1,2% de los encuestados fue analfabeto, el 13,1% cuenta con estudios de primaria, el 61,4% de secundaria, el 20,1% con estudios técnicos y un 4,2% con estudios universitarios. La calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud San Bartolo fue percibida como 'regular' en el 61% de los pacientes encuestados, como 'mala' en un 38,9% y buena en un 0,1%.

Palabras Clave: Calidad de atención, Servqual, Odontología.

## **Abstract**

This study entitled ' Quality of dental care in the health center " San Bartolo " - 2015 ' theory is based on the quality of care given by Parasuraman , where the quality is considered consumer perception and it is defined as the degree and direction of the discrepancies between perceptions and consumer expectations. And it aims to determine the perceived quality of care for patients who attend to the dental service of the health center San Bartolo in 2015.

This research is descriptive theoretical type and design of the study is not experimental cross section. The population consisted of patients who presented to dental service of the health center San Bartolo, the sample consisted of 259 patients and sampling was simple random type. The technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire, Servqual survey was adapted and validated by experts to develop in the service of Dentistry of the health center, the rating was based on the Likert scale.

The results showed that 31.7 % of respondents were between 18 and 30 years of age, 57.1 % had between 31 and 50 years and 11.2 % were older than 50 years. 21.6 % of respondents were male patients while 78.4 % were women. 1.2% of respondents were illiterate, 13.1 % have primary education, 61.4 % secondary, 20.1 % with technical studies and 4.2% with college. The perceived quality of care of patients who attend to the health center dental San Bartolo was perceived as 'regular' by 61% of the patients, as a 'bad' attention by 38,9% of the respondents and just a 0,1% considered it as a 'good' quality of care.

**Key words:** Quality of care, Servqual, Dentistry.